

# Hacia un servicio virtual de referencia: Formulario web y base de conocimiento

Lic. Leticia Paula Dobrecky  
Centro de Documentación e Información Agropecuaria. Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos. Av. Paseo Colón 982, PB.  
(1063) Buenos Aires. República Argentina. [ldobre@mecon.gov.ar](mailto:ldobre@mecon.gov.ar)

## Introducción

El creciente avance de las nuevas formas de comunicación hace evidente la necesidad de diseñar un servicio virtual de referencia acorde con esta realidad. Por tal motivo, la biblioteca está desarrollando las primeras herramientas, formulario y archivo de preguntas, que brinden otros modos de interacción con los usuarios.

## Objetivo

: Este trabajo tiene como objetivo principal presentar los primeros elementos, a saber: formulario web y archivo de preguntas para diseñar un servicio virtual de referencia.

## Fases del proyecto

### Fase Preliminar

#### Objetivos específicos

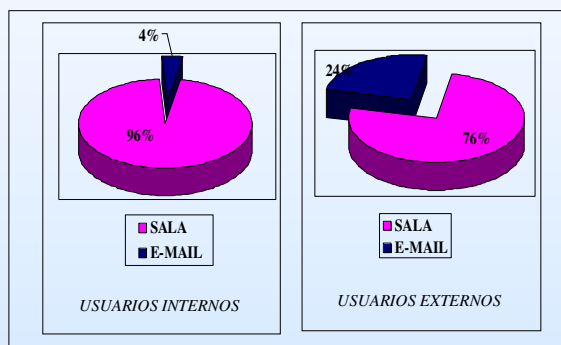
- Evaluar las diferentes posibilidades que se presentan para implementar un Servicio virtual de referencia.
- Estudiar las necesidades de la comunidad de usuarios.

#### Materiales y Metodología

- Lectura y análisis de estudios de casos que permitan establecer las mejores formas de comunicación con el usuario.
- Examen de los registros de préstamos, de consulta en sala y del correo electrónico; análisis de las diferentes formas de acceso y de los temas más consultados.

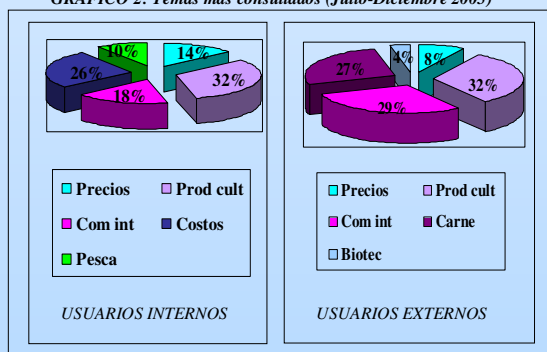
#### Resultados

GRAFICO 1: Modalidad de consulta (Julio-Diciembre 2005)



Como se puede apreciar, los usuarios internos hacen sus consultas personalmente y muy escasamente utilizan el correo electrónico. En el caso de los usuarios externos se evidencia también una baja preferencia del medio electrónico para expresar su necesidad de información.

GRAFICO 2: Temas más consultados (Julio-Diciembre 2005)



Se evidencia una mayor demanda de información en cuanto a temas de índole económico tanto para los usuarios internos como para los externos.

## Diseño del Servicio

#### Objetivos específicos

- Elaborar un formulario como elemento de intermediación para el envío de la pregunta por parte del usuario.
- Confeccionar un archivo de las preguntas temáticas más frecuentes que conformarán una base de conocimiento.

#### Materiales y Metodología

- Creación de un formulario con diferentes campos utilizando Dreamweaver. Explicación de cada uno de los componentes del mismo para una mejor comprensión por parte del usuario de la necesidad de incluir dicha información.
- Categorización de las consultas utilizando el lenguaje natural y el Tesauro Agrovoc de la FAO. Confección de un modelo de pregunta-respuesta que sirva como punto de partida para la base de conocimiento.

#### Resultados

##### Formulario de consulta

#### MODELO DE ARCHIVO DE PREGUNTAS

Incluye las consultas temáticas que se realizan con mayor frecuencia

##### AGRICULTURA

**Producción de Cultivos**      **Precios**  
**Costos y Márgenes**      **Comercio Internacional**  
**Biotechnología**

##### Ej: PRODUCCION DE CULTIVOS

**Pregunta:** ¿Dónde puedo obtener datos sobre área sembrada, cosechada, producción y rendimiento por provincia y por departamento?

##### Estructura de la Respuesta:

- Saludo y agradecimiento por utilizar el servicio; introducción
- Cuerpo del mensaje; inclusión de correo electrónico para contactarse con un experto en el área.
- Firma
- Datos adjuntos: inclusión de citas bibliográficas; estrategias de búsqueda

#### Conclusiones

La biblioteca implementará en un corto plazo estas primeras herramientas para seguir avanzando en el diseño de un verdadero servicio virtual de referencia. Además, será necesario aplicar medidas tendientes a promover la utilización del correo electrónico/formulario como medio de comunicación asincrónico ya que se evidenció un bajo porcentaje de uso, especialmente en los usuarios internos. Por otro lado, se continuará con el desarrollo del archivo de preguntas para convertirlo en una base de conocimientos que permita tanto contactar a los usuarios con los expertos como acceder a los recursos disponibles.

#### Bibliografía consultada

- The Educator's Reference Desk. <http://www.eduref.org> [consultado Diciembre 2005]  
The Internet Public Library. <http://www.ipl.org> [consultado Enero 2006]